

KLACHTEN- REGLEMENT

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond

Vastgesteld op 12 september 2023

INHOUD

Inleiding	4
Algemene bepalingen	5
Artikel 1: Begrippen	5
Informele klachtafhandeling	6
Artikel 2: Klachtbemiddelingsgesprek met de manager jeugdbescherming	6
Formele klachtafhandeling	6
Artikel 3: Waarover kan worden geklaagd?	6
Artikel 4: Wie kan een klacht indienen?	6
Het indienen van een klacht	7
Artikel 5: Vereisten aan een klacht	7
Artikel 6: Termijnen waarbinnen geklaagd moet worden	7
Artikel 7: Waar kan een klacht worden ingediend en hoe kan een klacht worden ingetrokken?	7
Behandeling door de klachtencommissie	8
Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond	8
Artikel 9: Schriftelijke toelichting	8
Artikel 10: Documenten voor klachtbehandeling	9
Artikel 11: Hoorzitting	9
Artikel 12: Gemachtigde, vertrouwenspersoon en ondersteuner	10
Artikel 13: Wraking en verschoning	11
Artikel 14: Minderjarige klager	11
Oordeel	11
Artikel 15: Oordeel van de klachtencommissie	11
Artikel 16: Termijn oordeel klachtencommissie	12
Artikel 17: Ernstig structureel falen van JBRR	12
Reactie van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond	12
Artikel 18: Besluit op oordeel	12
Artikel 19: Termijn voor het besluit	13
Artikel 20: Geen beroep tegen uitspraak	13
Bepalingen over de Klachtencommissie	13
Artikel 21: Klachtencommissie met onafhankelijke leden	13
Artikel 22: Termijn lidmaatschap	14
Artikel 23: Einde lidmaatschap	14
Artikel 24: Geheimhoudingsplicht	14
Artikel 25: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding	14

Klachtendossier en register	15
Artikel 26: Klachtregister	15
Artikel 27: Klachtdossier	15
Jaarverslag	15
Artikel 28: Openbaar jaarverslag	15
Klachtenreglement en huishoudelijk reglement	17
Artikel 29: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement	17
Artikel 30: Bekendmaking klachtenreglement	17
Artikel 31: Huishoudelijk reglement klachtencommissie	17
Slotbepaling	17

INLEIDING

Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) voert jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen uit. Onze medewerkers doen elke dag hun uiterste best om dit zo goed mogelijk te doen. Toch kan het gebeuren dat er dingen anders gaan dan de bedoeling was en dat u zich als cliënt niet goed behandeld voelt. Wat kunt u dan doen? JBRR heeft speciaal hiervoor een klachtenprocedure opgesteld. Hierin staat op welke manieren u uw klacht kunt indienen, zodat deze op een zorgvuldige manier wordt behandeld. In dit klachtenreglement zijn de stappen en spelregels van onze klachtenprocedure beschreven.

Ons voornaamste doel is om samen met u eerst de ontevredenheid in het contact tussen u en JBRR op te lossen en, als dat nodig is, het vertrouwen te herstellen. Wij geloven erin dat een gesprek tussen u en JBRR (de jeugdbeschermer en/of diens manager) vaak de beste manier is om uw klacht te bespreken. Leidt dit niet tot een oplossing? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Zij zal een oordeel geven over uw klacht. De Raad van Bestuur van JBRR neemt vervolgens een besluit op basis van het oordeel van de klachtencommissie.

Daarnaast wil JBRR ook leren van klachten. Bij alle klachten kijken we wat we een volgende keer beter kunnen doen. Dat geldt voor klachten die gegrond, maar ook ongegrond worden verklaard, die worden opgelost door een gesprek met de jeugdbeschermer en/of manager of die aan de klachtencommissie worden voorgelegd. Op deze manier blijven we werken aan verbetering van de kwaliteit van ons werk. Zodat we u en onze andere cliënten zo goed mogelijk van dienst kunnen blijven zijn.

In dit reglement en op [onze website](#) staat beschreven waar u terecht kunt met uw klacht. Kunt u hier het antwoord op uw vraag niet vinden? Neem dan contact op met het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie via klachtencommissie@jbrr.nl.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 JBRR: de Stichting Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, gevestigd te (3083 AK) Rotterdam aan de Dynamostraat 16, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur of alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, die in gedelegeerde bevoegdheid namens de Raad van Bestuur handelen.
- 1.2 Klager: degene die een klacht indient over een gedraging van JBRR of voor haar werkzame personen (zie verder artikel 3.1 van dit reglement)
- 1.3 Klacht: Een klacht is het uiten van onvrede.
- 1.4 Beklaagde(n): JBRR of voor haar werkzame personen.
- 1.5 De klachtencommissie: de op grond van artikelen 4.2.1, 4.2.2 en 4.2.3 Jeugdwet door JBRR ingestelde klachtencommissie voor de behandeling van klachten.
- 1.6 Secretariaat: het secretariaat van de klachtencommissie.
- 1.7 De Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur benoemd volgens de statuten van JBRR.
- 1.8 Partij: de in de leden 1.2 en 1.4 genoemde klager en beklagde(n).
- 1.9 Gemachtigde: Iemand die door klager is gemachtigd om namens hem of haar op te treden. Een gemachtigde treedt op in opdracht van de klager en namens de klager.
- 1.10 Vertrouwenspersoon: een beroepsmatige (erkende¹) vertrouwenspersoon (zoals [Jeugdstem](#)) of een vrijwilliger die structureel optreedt als vertrouwenspersoon.² Alle vertrouwenspersonen moeten over een VOG beschikken.
- 1.11 Ondersteuner: een niet-wettelijke vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld iemand uit het netwerk.
- 1.12 Manager jeugdbescherming: de manager van de beklagde(n).
- 1.13 Werkbegeleider: de medewerker die de jeugdbeschermer begeleidt bij de werkprocessen.
- 1.14 Oordeel: het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de ingediende klacht(en).
- 1.15 Besluit: het besluit van de Raad van Bestuur over het oordeel van de klachtencommissie.

¹ Erkend wil zeggen: instelling wordt door de gemeente gefinancierd, medewerkers werken conform een beroepscode en geheimhoudingsplicht en beschikken over een VOG.

² In 2019 is aan de definitie van vertrouwenspersoon in de Jeugdwet toegevoegd de persoon die als vrijwilliger structureel optreedt als vertrouwenspersoon.

INFORMELE KLACHTAFHANDELING

Artikel 2: Klachtbemiddelingsgesprek met de manager jeugdbescherming

- 2.1 Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie kan de klager een gesprek aanvragen met de manager van de beklagde(n). In principe is de beklagde bij het gesprek aanwezig.
- 2.2 Van het gesprek tussen de klager en de manager wordt een beknopt gespreksverslag opgesteld. De klager ontvangt een kopie van dit gespreksverslag.
- 2.3 Indien het gesprek tussen de klager en de manager niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager zich alsnog met zijn klachten richten tot de klachtencommissie.
- 2.4 Als de klager tevens een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend wordt de termijn voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 15.1, opgeschort tot het moment waarop duidelijk is dat het gesprek met de manager niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.

FORMELE KLACHTAFHANDELING

Artikel 3: Waarover kan worden geklaagd?

- 3.1 Een klacht dient betrekking te hebben op een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van JBRR. Onder een gedraging valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen. Het nemen van een besluit door JBRR valt ook onder 'gedraging'. Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.
- 3.2 Er kan niet worden geklaagd over besluiten van JBRR waartegen beroep bij de kinderrechter kan worden ingesteld of over besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt.
- 3.3 De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van JBRR.

Artikel 4: Wie kan een klacht indienen?

- 4.1 Een klacht kan worden ingediend door de jeugdige zelf, door zijn ouder(s), de ouder(s) zonder gezag, degene die anders dan als ouder(s) samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, of de pleegouder(s) (art. 4.2.1 Jeugdwet) of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder(s), de ouder(s) zonder gezag, de voogd, de pleegouder(s) of degene die anders dan als ouder(s) samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, is overleden.
- 4.2 Ook bestaat de mogelijkheid dat een gemachtigde namens de klager een klacht indient. Indien de gemachtigde geen advocaat of medewerker van Jeugdstem is, dient een schriftelijke, door de klager ondertekende, machtiging te worden

overgelegd. In het vervolg wordt daar waar “de klager” wordt vermeld, daaronder tevens “diens gemachtigde” begrepen.

- 4.3 Klachten van medewerkers van JBRR over hun werkgever of over andere medewerkers van JBRR, vallen niet onder dit klachtenreglement.
- 4.4 Een klacht van een professional over medewerkers van JBRR valt niet onder dit reglement. Indien de professional een klacht heeft vanuit diens directe betrokkenheid bij de jeugdige en de klacht heeft betrekking op een gedraging van een medewerker van JBRR jegens de jeugdige, dan kan de Raad van Bestuur de klachtencommissie verzoeken de klacht volgens het klachtenreglement af te handelen.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 5: Vereisten aan een klacht

- 5.1 Alleen klachten die zijn ingediend via het daartoe bestemde klachtenformulier worden in behandeling genomen.
- 5.2 Het klachtenformulier is te vinden op de website van JBRR of kan op verzoek worden toegezonden door het secretariaat.
- 5.3 De klacht moet zijn geschreven in de Nederlandse taal.
- 5.4 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 5.5 Alleen indien de klacht(en) voldoende concreet zijn geformuleerd, kan de klachtencommissie de klacht(en) in behandeling nemen. De klachtencommissie biedt de klager een mogelijkheid tot concretisering, waarna de klager de klacht opnieuw kan indienen.

Artikel 6: Termijnen waarbinnen geklaagd moet worden

- 6.1 De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis daarvan heeft gekregen, te worden ingediend.
- 6.2 Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verwacht.

Artikel 7: Waar kan een klacht worden ingediend en hoe kan een klacht worden ingetrokken?

- 7.1 Een klacht wordt digitaal via de website van JBRR dan wel per post of via de email bij het secretariaat ingediend.
- 7.2 De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop het klachtenformulier is ontvangen door het secretariaat.

- 7.3 Zodra het per post of e-mail ingediende klachtenformulier door het secretariaat is ontvangen wordt de ontvangst schriftelijk, met vermelding van de ontvangstdatum, bevestigd aan de klager.
- 7.4 De klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit via e-mail of per brief is bevestigd aan het secretariaat.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 8: Ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

- 8.1 De ontvankelijkheid van de klacht wordt beoordeeld door of namens de voorzitter van de klachtencommissie.
- 8.2 De klacht wordt 'niet-ontvankelijk' verklaard als:
 - a. niet is voldaan aan de in dit reglement in de artikelen 5 en 6 gestelde eisen, of
 - b. de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is, of
 - c. eenzelfde klacht van of namens klager bij de klachtencommissie in behandeling is of is geweest in het afgelopen jaar en zich geen nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan.
- 8.3 De klachtencommissie kan op grond van het klachtenformulier (en eventuele andere door de klager verstrekte gegevens/documenten) beslissen dat de klachtencommissie onbevoegd is op grond van artikel 3 of dat de klacht kennelijk ongegrond is.
- 8.4 Als de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, als de klachtencommissie zich onbevoegd heeft verklaard of de klacht kennelijk ongegrond heeft verklaard, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- 8.5 De klachtencommissie deelt dit schriftelijk mee aan de klager en beklaagde. Daarbij geeft de klachtencommissie de redenen aan waarom zij tot deze beslissing is gekomen.
- 8.6 Bij twijfel over de ontvankelijkheid van de klager zal in het voordeel van de klager worden beslist.
- 8.7 Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze zo spoedig mogelijk toegezonden aan de beklaagde en diens direct leidinggevende.

Artikel 9: Schriftelijke toelichting

- 9.1 Als de klager geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot een klachtbemiddelingsgesprek, dan wel dat deze bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat heeft geleid en de klacht is ontvankelijk, verzoekt het secretariaat de beklaagde om schriftelijk binnen twee weken een nadere toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd en de actuele stand van zaken alsmede om toezending van alle relevante stukken die betrekking

hebben op de zaak, waaronder het verslag van het gesprek tussen de klager en JBRR. De toelichting moet worden gestuurd aan het secretariaat.

- 9.2 Een kopie van de reactie van de beklagde wordt door het secretariaat uiterlijk een week voor de hoorzitting gezonden aan klager.

Artikel 10: Documenten voor klachtbehandeling

- 10.1 Alle schriftelijke stukken die tijdens de procedure door partijen zijn ingebracht, worden door de klachtencommissie betrokken bij het vormen van haar oordeel over de klacht.
- 10.2 Bij het verstrekken van informatie worden door de klachtencommissie de bepalingen uit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de Jeugdwet nageleefd.

Artikel 11: Hoorzitting

- 11.1 Om tot een oordeel te komen over de gegrondheid van de klacht, worden zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid gesteld door de klachtencommissie te worden gehoord op een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- 11.2 Partijen ontvangen schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting van de klachtencommissie.
- 11.3 Mochten partijen geen gebruik willen maken van de mogelijkheid om gehoord te worden, dient dit gemotiveerd te worden aangegeven.
- 11.4 Uitgangspunt is dat de beklagde al dan niet vergezeld van de manager, werkbegeleider of gedragswetenschapper van JBRR verschijnt.
- 11.5 Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de klachtencommissie. Als de klachtencommissie van oordeel is dat dit bezwaar gegrond is, kan de klachtencommissie besluiten partijen gescheiden te horen. In dat geval wordt van beide hoorzittingen een kort schriftelijk verslag opgesteld.
- 11.6 De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- 11.7 De klachtencommissie kan nadere regels stellen omtrent (de wijze van) het horen van partijen.
- 11.8 Tijdens de hoorzitting mag klager geluidsopnamen maken. De klachtencommissie hanteert de richtlijnen van JBRR voor geluidsopnamen die zij heeft opgesteld, naar aanleiding van de opgestelde spelregels door de Nationale Ombudsman voor geluidsopnamen. Deze richtlijn is alleen van toepassing voor geluidsopnamen en niet voor beeldopnamen.
- a. De klachtencommissie vraagt aan klager die een geluidsopname wil maken, om dit vooraf kenbaar te maken aan de klachtencommissie.
 - b. Als een klager een geluidsopname maakt, kan JBRR besluiten om zelf ook een opname te maken.

- c. Aan eventuele andere privépersonen die deelnemen aan het gesprek, moet vooraf om toestemming worden gevraagd voor het maken van een geluidsopname.
- d. Het doel van een geluidsopname is voor eigen gebruik van klager. Om thuis nog eens na te luisteren. De geluidsopnamen mogen ook worden gebruikt om deze te:
 - laten beluisteren door de advocaat van de klager;
 - gebruik voor een klacht-/tuchtprocedure;
 - gebruik ten behoeve van een juridische procedure;
 - gebruik ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taak van het bevoegd gezag, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, de politie of het Openbaar Ministerie;
 - gebruik op grond van een wettelijk voorschrift.
- e. Mocht er een reden zijn om de geluidsopnamen te gebruiken voor een ander doel dan genoemd, dan is dit alleen toegestaan na overleg en gezamenlijke, schriftelijke toestemming van alle betrokken personen die te horen zijn op de geluidsopnamen.
- f. Het is verboden om de geluidsopnamen openbaar te maken of aan anderen te geven. Hieronder wordt onder andere (maar niet uitsluitend) verstaan dat de geluidsopnamen niet mogen worden geplaatst op het internet, social media, Soundcloud of aan de krant dan wel andere media mogen worden verstrekt.
- g. Het verbod tot openbaar maken of verspreiden van geluidsopnamen geldt ook na het afsluiten van een dossier.
- h. De geluidsopnamen dienen in originele staat behouden te blijven: de opname mag niet worden bewerkt of op enige andere wijze worden aangepast, door bijvoorbeeld knippen en plakken.
- i. Beeldopnamen vallen onder het portretrecht en mogen niet zonder toestemming worden gemaakt.

Artikel 12: Gemachtigde, vertrouwenspersoon en ondersteuner

- 12.1 De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van hun klacht laten bijstaan door een door hen zelf te kiezen gemachtigde, vertrouwenspersoon of ondersteuner.³
- 12.2 Als bij een klachtgesprek informatie van derden (zoals de kinderen of de andere ouder) wordt besproken, dan kan uit het oogpunt van privacy alleen een gemachtigde of een wettelijke vertrouwenspersoon aansluiten. Als de andere ouder en/of de minderjarige van 12 jaar en ouder toestemming heeft gegeven voor de aanwezigheid van een ondersteuner, kan die ook aansluiten.
- 12.3 Als een gemachtigde, vertrouwenspersoon of ondersteuner bij de hoorzitting aanwezig zal zijn, moet dit uiterlijk één week voor de zitting aan de klachtencommissie worden gemeld.

³ De definities van deze begrippen zijn opgenomen in artikel 1.9 t/m 1.11 van dit reglement.

Artikel 13: Wraking en verschoning

- 13.1 Zowel de klager als de beklagde kan bezwaar maken tegen deelname van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) op grond van feiten of omstandigheden die volgens klager of beklagde het onafhankelijk oordelen door een commissielid kunnen bemoeilijken.
- 13.2 Een bezwaar wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De overige leden van de behandelende klachtencommissie beoordelen of het bezwaar terecht is. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gehonoreerd.
Als het bezwaar tegen vier of alle leden van de behandelende klachtencommissie is gericht, verzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de Raad van Bestuur het bezwaar te beoordelen.
De beoordeling wordt zo snel mogelijk, schriftelijk of mondeling (afhankelijk van de stand van zaken waarin de klachtbehandeling zich bevindt) meegedeeld aan partijen. Een mondelinge mededeling wordt per mail of brief bevestigd aan partijen.
- 13.3 Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de klachtencommissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen.
- 13.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander lid. Als het bezwaar wordt verworpen, wordt de klacht-behandeling in dezelfde klachtencommissiesamenstelling voortgezet.
- 13.5 In het geval van wraking of verschoning van meerdere commissieleden, waardoor de klachtencommissie niet langer voltallig bijeen kan komen, neemt de Raad van Bestuur een beslissing over de voortzetting van de behandeling van de klacht(en).

Artikel 14: Minderjarige klager

Als een klacht is ingediend door een minderjarige klager, kan de klachtencommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen aan de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de minderjarige. De klachtencommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van het klachtenreglement, mits de belangen van klager en beklagde daardoor niet worden geschaad.

OORDEEL

Artikel 15: Oordeel van de klachtencommissie

- 15.1 De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Ook kan de klachtencommissie zich onthouden van het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht.
- 15.2 De klachtencommissie moet haar oordeel motiveren.

- 15.3 Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan JBRR.
- 15.4 Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, de beklagde, de eventuele collega die tijdens de hoorzitting aanwezig is en diens direct leidinggevende. Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de Raad van Bestuur.

Artikel 16: Termijn oordeel klachtencommissie

- 16.1 De klachtencommissie stelt de klager en JBRR binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, onverminderd het bepaalde in artikel 2.4, artikel 7.4 en artikel 8.4, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 16.2 De klachtencommissie kan van deze termijn afwijken. De klachtencommissie deelt dit na afloop van de hoorzitting of per brief en met opgave van redenen mee aan de klager en beklagde. Daarbij wordt een nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal geven.
- 16.3 De klachtencommissie komt niet tot een oordeel voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord, dan wel schriftelijk een toelichting te geven zoals bedoeld in artikel 11.3.

Artikel 17: Ernstig structureel falen van JBRR

- 17.1 Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de voorzitter van de klachtencommissie de Raad van Bestuur van de zorgen in kennis. Als het de klachtencommissie blijkt dat de Raad van Bestuur naar aanleiding van de in kennisstelling geen maatregelen heeft genomen, wendt de voorzitter van de klachtencommissie zich tot de Raad van Toezicht van JBRR.
- 17.2 Als het de klachtencommissie blijkt dat JBRR ter zake het bedoelde in artikel 17.1 geen maatregelen heeft genomen, meldt de voorzitter van de klachtencommissie dit aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

REACTIE VAN JEUGDBESCHERMING ROTTERDAM RIJNSMOND

Artikel 18: Besluit op oordeel

- 18.1 Door of namens de Raad van Bestuur wordt aan de klager een schriftelijk besluit gezonden op het oordeel van de klachtencommissie. In dit besluit wordt meegedeeld:
 - a. of JBRR het oordeel van de klachtencommissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;
 - b. in hoeverre JBRR het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - c. of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.

- 18.2 Een kopie van het besluit wordt gezonden aan de beklagde, de manager van de beklagde en aan de klachtencommissie.
- 18.3 Als een klacht betrekking heeft op een gedraging (van een lid) van de Raad van Bestuur, worden de in dit reglement aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Artikel 19: Termijn voor het besluit

- 19.1 Het besluit op het oordeel van de klachtencommissie wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van het oordeel.
- 19.2 De termijn kan worden verlengd met ten hoogste vier weken. De reden voor de verlenging wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn het besluit wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie, de beklagde en de manager van de beklagde.

Artikel 20: Geen beroep tegen uitspraak

- 20.1 Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen hoger beroep mogelijk bij een rechterlijke instantie.
- 20.2 Klager kan wel de [nationale ombudsman](#) of de [gemeentelijke kinderombudsman](#) verzoeken een onderzoek in te stellen naar het handelen van JBRR en of de klacht op juiste wijze is afgehandeld. Of een onderzoek mogelijk is, wordt bepaald door de nationale ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman.

BEPALINGEN OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 21: Klachtencommissie met onafhankelijke leden

- 21.1 De klachtencommissie moet ten minste bestaan uit drie leden waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de Gecertificeerde Instelling.
- 21.2 De klachtencommissie heeft tot taak het behandelen van de bij de klachtencommissie ingediende klachten conform dit reglement.
- 21.3 De Raad van Bestuur benoemt, in overleg met de zittende leden, de leden van de klachtencommissie en benoemt uit hun midden de voorzitter. JBRR stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking, ter uitvoering van de in het klachtenreglement omschreven en daaruit voortvloeiende taken.
- 21.4 Leden worden voor hun benoeming door de Raad van Bestuur beoordeeld op hun deskundigheid.
- 21.5 Kandidaat-leden geven voorafgaande aan hun eventuele benoeming inzicht aan de Raad van Bestuur in de door hen verrichte nevenactiviteiten. Indien een wijziging optreedt in hun activiteiten, brengen de betreffende leden de Raad van Bestuur hiervan op de hoogte.

- 21.6 Naast de taken die voortvloeien uit dit reglement fungeert de voorzitter in de klachtencommissie als coördinerend aanspreekpunt van de klachtencommissie.
- 21.7 Bij tussentijds aftreden van een lid van de klachtencommissie benoemt de Raad van Bestuur een nieuw lid conform hetgeen is bepaald in lid 21.3.

Artikel 22: Termijn lidmaatschap

- 22.1 Leden worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van maximaal vier jaar.
- 22.2 De Raad van Bestuur kan een lid eenmaal herbenoemen voor een nieuwe periode van maximaal vier jaar.

Artikel 23: Einde lidmaatschap

- 23.1 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt tussentijds door ontslag, op eigen verzoek, het niet langer voldoen aan de voorwaarden voor lidmaatschap of overlijden.
- 23.2 De Raad van Bestuur kan een lid van de klachtencommissie schorsen of ontslaan al dan niet op voordracht van de klachtencommissie, wegens verwaarlozing van de taak, of wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet van de Raad van Bestuur kan worden verlangd. De Raad van Bestuur hoort het lid, alvorens te beslissen. Schorsing c.q. ontslag van het lid geschiedt schriftelijk en met opgaaf van redenen.

Artikel 24: Geheimhoudingsplicht

- 24.1 De leden van de klachtencommissie en het secretariaat hebben een plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.
- 24.2 De leden van de klachtencommissie ondertekenen bij hun benoeming een geheimhoudingsverklaring.

Artikel 25: Vacatiegelden en reiskostenvergoeding

- 25.1 De leden van de klachtencommissie ontvangen voor de afhandeling van klachten vacatiegelden. Tevens ontvangen zij een reiskostenvergoeding van JBRR.
- 25.2 De vacatiegelden en de reiskosten worden door JBRR vastgesteld en kunnen jaarlijks per januari van elk kalenderjaar worden bijgesteld.

KLACHTENDOSSIER EN REGISTER

Artikel 26: Klachtregister

- 26.1 De klachtencommissie houdt een register bij waarin alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. In het klachtregister worden in ieder geval de volgende gegevens geregistreerd:
- datum van ontvangst van de klacht;
 - naam van de klager;
 - naam en geboortedatum van de (jongste) minderjarige;
 - naam van de beklagde;
 - aard van de klacht;
 - tijdstip van afhandeling/sluiting dossier;
 - de wijze van afhandeling.
- 26.2 Ieder kalenderjaar wordt een nieuw klachtregister aangelegd voor de in dat jaar ingediende klachten. Lopende zaken worden overgeheveld naar het nieuwe jaar.
- 26.3 Een klachtregister wordt aan het einde van het kalenderjaar afgesloten.

Artikel 27: Klachtdossier

- 27.1 De documenten die op (de behandeling van) een klacht betrekking hebben, berusten bij de klachtencommissie in een apart klachtdossier zolang de klachtafhandeling niet is afgerond.
- 27.2 Het klachtdossier wordt na intrekking, afronding dan wel afsluiting van de klacht op andere wijze, door het secretariaat gearhiveerd.
- 27.3 Het klachtdossier wordt daartoe op naam van de (jongste) minderjarige gesteld.
- 27.4 Het klachtdossier dient gelijktijdig met het betreffende cliëntendossier te worden vernietigd.

JAARVERSLAG

Artikel 28: Openbaar jaarverslag

- 28.1 JBRR stelt in samenwerking met (het secretariaat van) de klachtencommissie elk kalenderjaar een openbaar verslag op. In dat jaarverslag wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van dit klachtenreglement;
 - de wijze waarop JBRR het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de klachtencommissie;
 - in welke mate de klachtencommissie de werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen van dit reglement;
 - het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten met de strekking van de oordelen en van de aanbevelingen van de klachtencommissie;

- f. de besluiten van de Raad van Bestuur over de oordelen en aanbevelingen.
- 28.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april een verslag uit aan de Raad van Bestuur over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
- 28.3 JBRR zendt het jaarverslag vervolgens vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar aan de Gemeenschappelijke Regeling, de Inspectie Jeugdzorg, de cliëntenraad, de betrokken cliëntenorganisaties en de klachtencommissie. Tevens wordt het jaarverslag bekend gemaakt aan de medewerkers van JBRR.

KLACHTENREGLEMENT EN HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Artikel 29: Vaststellen en wijzigen klachtenreglement

- 29.1 Dit reglement wordt vastgesteld door JBRR en kan slechts worden gewijzigd nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies uit te brengen en de ondernemingsraad heeft ingestemd met de wijziging.
- 29.2 Wijziging en/of intrekking heeft geen terugwerkende kracht.
- 29.3 In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 30: Bekendmaking klachtenreglement

- 30.1 Het klachtenreglement wordt gepubliceerd op het intranet (voor medewerkers) en de website (voor cliënten en derden) van JBRR.
- 30.2 Bij aanvang van een hulpverleningstaak door JBRR, wordt aan de cliënt een folder ter beschikking gesteld waarin de hoofdlijnen van het klachtenreglement zijn opgenomen. In die folder staat ook waar het volledige klachtenreglement kan worden opgevraagd of is gepubliceerd.

Artikel 31: Huishoudelijk reglement klachtencommissie

- 31.1 De Raad van Bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht aan de hand van een door de klachtencommissie op te stellen huishoudelijk reglement.
- 31.2 In het huishoudelijk reglement worden regels opgenomen over de organisatie en werkwijze van de klachtencommissie. Tevens kan in het huishoudelijk reglement een nadere invulling of uitwerking worden gegeven van dit klachtenreglement.
- 31.3 Het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie mag niet in strijd zijn met dit klachtenreglement. Bij strijdigheid tussen het reglement en dit reglement gaan de bepalingen uit dit reglement voor op die uit het huishoudelijk reglement.

SLOTBEPALING

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur van JBRR met in achtneming van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2024.